Conditions Particulières de vente – Travel & Joy SAS

Les présentes Conditions ont pour but de préciser les modalités de vente des produits touristiques conçus et vendus par :
Travel & Joy SAS dont le siège social se trouve au 4 rue Demarquay 75010 Paris – Société par actions simplifiée au capital de 100 000€ - RCS Paris 841 411 119

– Immatriculation IM 075180100 – Assurance RCP : Hiscox, contrat RC Pro Tourisme 15/19 rue Louis Le Grand 75002 Paris – Garantie financière Atradius 159, rue Anatole France CS50118, 92596 Levallois Perret Cedex – TVA FR41841411119

Elles s'appliquent au client final de Travel & Joy (Voyageur) ou aux agences de voyages intermédiaires.

1. INFORMATION PRÉALABLE

Les présentes conditions particulières complètent les informations précontractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis, de proposition ou de programme décrit dans les fiches descriptives des produits figurant sur le Site, conformément aux articles R. 211-3, R. 211-3-1 et R. 211-4 du Code du Tourisme.
Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat conclu mais, d'un commun accord entre le Voyageur et Travel & Joy SAS, peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat sur les points suivants : caractéristiques principales du voyage (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires etc. au sens de l'article R. 211-4-1°), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage et les frais d'annulation.
Toute modification intervenant après l'envoi du devis / de la proposition du programme sera communiquée au Voyageur avant la conclusion définitive du contrat par tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le Voyageur, modifiant les éléments du descriptif figurant au devis.
Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du Voyageur ont pour but d'informer le Voyageur, avant son inscription, sur les caractéristiques principales des produits proposés. L'information préalable peut être modifiée après publication sur le Site et consultation par le Voyageur ; le Voyageur est invité à se reporter à la fiche descriptive du produit (voyage) choisi, au moment de valider sa réservation.
Dans certains cas, les produits peuvent avoir les conditions spécifiques signalées sur le devis/proposition/fiche descriptive ; dans cette hypothèse ces conditions spécifiques prévaudront sur les conditions faisant partie des présentes Conditions Particulières de Vente.
En validant sa réservation et le contrat y correspondant, le Voyageur reconnaît expressément avoir pris connaissance des fiches descriptives des produits choisis sur le site, ainsi que des présentes Conditions Particulières de Vente et accepte sans réserve l'intégralité de leurs dispositions.

Les présentes Conditions Particulières de Vente, consultables sur le Site, sont à jour. En cas de modification, la version mise à jour annule et remplace dès sa publication, toute version antérieure.

Si l'une des clauses des présentes Conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet au regard de la règlementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait déclarée non-écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties (Voyageur et Agence de voyages).

2. PRIX

Le Site est régulièrement mis à jour et les prix sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour.

Le calcul du prix « à partir de » des produits affichés sur le site est basé sur une remontée de données relatives aux vols réguliers intégrée dans le site une fois par jour et, par conséquent, il est donné à titre indicatif. Les tarifs et disponibilités des vols réguliers évoluent en continu, il se peut que le tarif du vol régulier intégré dans le calcul du prix « à partir de » du produit affiché sur le site, ne soit plus disponible au moment où le Voyageur commence son inscription.

Les prix « à partir de » des produits affichés sur le site et comportant, en plus du forfait de base, un choix de plusieurs prestations dont une seule est obligatoire, ne tiennent pas compte de cette prestation, avant que le Voyageur ne fasse son choix parmi les prestations proposées. Le prix sera mis à jour dès lors que le Voyageur aura fait son choix. A titre d'exemple, le prix « à partir de » des produits affichés sur le Site combinant une croisière sur le Nil et un séjour au bord de la Mer Rouge, ne tient pas compte du séjour balnéaire, ce dernier pouvant être effectué dans un seul hôtel que le Voyageur choisit parmi plusieurs propositions dans le cadre du même forfait. Le prix sera automatiquement mis à jour dès que le Voyageur aura choisi l'hôtel pour son séjour balnéaire, parmi plusieurs hôtels proposés. Afin d'éviter tout malentendu, chaque fiche descriptive du produit concerné par cette configuration, comporte une mention visible et explicite dès l'introduction de la fiche descriptive.

Le prix applicable des prestations sera communiqué au Voyageur dans notre offre préalable personnalisée et/ou, en cas d'achat sur le Site, ce sera le prix en vigueur au moment de l'inscription, dont le Voyageur aura connaissance avant sa validation définitive.

Pour les forfaits incluant un vol régulier, les tarifs et les disponibilités des vols peuvent évoluer tout au long du processus de réservation, qu'il soit fait sur le Site ou par téléphone. Le Voyageur reconnait avoir été informé que le prix d'un voyage sera définitif après son choix de la ville de départ, date de départ, type, catégorie et occupation de l'hébergement, durée du séjour, nombre et qualité des participants (adultes/enfants), de souscription optionnelle d'une assurance voyage ou d'autres services optionnels et du vol régulier précis (déterminé par le choix de la compagnie aérienne, classe de réservation, horaires, éventuelles escales). Ce prix définitif sera confirmé au Voyageur une fois les choix précités opérés et sa validité ne dépassera pas le temps nécessaire de finaliser la réservation.

Une prise d'option sur un voyage ou un séjour garantit une disponibilité, mais en aucun cas un prix définitif.
Le taux de change retenu pour le calcul précis du prix de ces prestations sera le taux à la date de l'établissement de l'offre préalable et/ou du Contrat de voyage.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la validation de la réservation par le Voyageur qui est réputé avoir évalué avant la validation de son achat si le prix lui convient et qui accepte que les forfaits touristiques soient proposés au prix forfaitaire comprenant plusieurs prestations.

En aucun cas le client ne pourra réclamer un remboursement s'il a connaissance sur place de tarifs plus avantageux pratiqués par d'autres opérateurs ou le prestataire lui-même pour une prestation identique aux mêmes dates.

2.1. Nos prix comprennent :
Les fiches descriptives de nos produits figurant sur le Site mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.
D'une manière générale et sauf disposition contraire dans l'offre préalable et/ou la fiche descriptive du produit, nos prix comprennent

- le transport aérien sur vols réguliers ou vols spéciaux en classe économique;
- les repas à bord des avions pour les vols long-courriers ;
- les transferts entre les aéroports et les hôtels;
- le logement dans les établissements choisis en chambre double avec, selon le cas, le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète, boissons non comprises sauf exception précisée dans l'offre préalable et/ou sur la fiche descriptive, ou la formule tout compris dont le détail est précisé dans l'offre préalable et/ou la fiche descriptive ;
- pendant les programmes itinérants, le transport en autocar, minibus ou 4 × 4 selon le cas, et les services d'un guide-accompagnateur ou de guides locaux parlant français;
- les visites, excursions et spectacles mentionnés dans le programme
- les taxes et surcharges aériennes incluses dans les prix publiés et susceptibles de modifications ;
- pour tout voyage en Égypte : les frais de visa pour les ressortissants de l'UE

2.2. Nos prix ne comprennent pas :

- les taxes de sortie payables à l'aéroport avant le vol retour ;
- les frais de visa (sauf pour l'Égypte)
- les frais d'hébergement, de repas et de changement d'aéroport en France ou à l'étranger pour les passagers en transit ;
- les visites, excursions et spectacles optionnels ;
- les boissons, pourboires et toute dépense de nature personnelle ;
- les assurances.

2.3. Révision des prix
Les prix figurant sur le Site et dans nos offres préalables sont exprimés TTC et en Euros et établis en fonction, notamment, des données économiques suivantes :
– coût du transport lié notamment au coût du carburant;
– redevances et taxes correspondantes aux prestations incluses;
– taux de change des devises en rapport avec le contrat.
Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de l'offre précontractuelle ou du contrat de voyage.
Notre société peut être amenée à modifier les prix de l'offre précontractuelle jusqu'à la validation du contrat de voyage.
Après la conclusion du contrat, notre société s'engage à ne plus modifier le prix fixé au contrat, sauf dans des situations exceptionnelles d'une modification subie des éléments influant sur le prix d'achat des prestations figurant dans le contrat de vente et générant une

modification du prix global du voyage supérieure à 5%. Dans ces rares cas, notre société se réserve le droit de réviser les prix du contrat de voyage, dans les limites légales prévues à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

• Variation du cours des devises :
Si la fluctuation du cours des devises entre la date du cours retenue dans le contrat de voyage et le 20e jour précédant la date de départ a un impact sur le prix total du voyage de plus de 5%, à la hausse ou à la baisse, cette modification serait intégralement répercutée.
La fluctuation des devises ne se calcule que sur la partie des prestations qui nous est facturée en devises.
• Variation du coût du transport (carburant), des taxes, des redevances : Toute variation de ces données entre la date du contrat de voyage et le 20e jour précédant la date de départ sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage tant à la hausse qu'à la baisse.
• Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les Voyageurs déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception justifiant les coûts. En cas de majoration supérieure à 8%, le Voyageur sera informé des répercussions sur le prix total, de choix entre la résolution du contrat ou sa continuation, du délai raisonnable pendant lequel il peut exercer son choix et des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé.
Au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

3. INSCRIPTION ET PAIEMENT

3.1. Conditions d'inscription

Toute personne achetant un forfait de voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être juridiquement capable de signer un contrat. Toute personne concluant un contrat avec Travel & Joy agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

La responsabilité de Travel & Joy ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit si les informations transmises par le Voyageur au moment de son inscription et/ou de son processus de réservation (nom, adresse postale, adresse email, téléphone, etc.) sont fausses ou erronées. Les noms et prénoms renseignés par le Voyageur au moment de son inscription et figurant dans son espace (« Mon espace») peuvent être automatiquement reportées dans les informations relatives aux passagers lors de la réservation d'un voyage. Il est impératif que le Voyageur vérifie à chaque nouvelle inscription/réservation si les informations relatives aux passagers sont correctes et, le cas échéant, de modifier celles-ci.

Par ailleurs, le Voyageur s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion à son espace et à ne jamais les communiquer, pour quelque raison que ce soit, à un tiers. Travel & Joy ne pourra être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse ou malveillante de son compte, sauf à prouver que cette utilisation ne résulte aucunement d'une faute ou négligence de la part du Voyageur.

Travel & Joy se réserve le droit à tout moment de ne pas contracter avec un Voyageur s'il s'avérait que ce dernier utilisait frauduleusement le Site.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure munie d'un pouvoir juridiquement valable à cet effet. Le mineur ne pourra voyager qu'accompagné par son représentant légal ou avec une personne majeure ayant toutes les autorisations nécessaires et assumant toute responsabilité à l'égard du mineur qu'elle accompagne.

L'inscription, y compris lorsque le dossier du Voyageur comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas confirmée au moment de l'inscription (les prestations dites « en demande »), engage définitivement le Voyageur qui ne peut annuler sa réservation que dans les conditions de l'article 18 ci-après. Bien que le Voyageur accepte son engagement en validant le dossier comportant une ou plusieurs prestations en demande, aucun acompte ne lui sera demandé avant la confirmation des prestations « en demande » par Travel & Joy.

En règle générale, la disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de Travel & Joy. Si Travel & Joy fait part au Voyageur de l'indisponibilité du produit dans un délai de 48 heures à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au Voyageur, à l'exclusion de tout autre montant.

Conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation, le Voyageur ne bénéficie pas de droit de rétractation sur l'achat de voyages Travel & Joy.

3.2. Modalités d'inscription

Le processus de réservation sur le Site est le suivant :

1. Le Voyageur sélectionne le produit pour accéder à sa fiche descriptive.
2. Il sélectionne ensuite la ville de départ et la date de départ et, si le forfait permet ce choix, la durée de séjour
3. Le Voyageur sélectionne le type et la catégorie d'hébergement, le nombre de chambres/cabines et le nombre et qualité de participants (adulte/enfant) pour chaque chambre/cabine choisie
4. Si plusieurs vols réguliers sont proposés, le Voyageur peut modifier le vol sélectionné par défaut, y compris la classe de réservation (économique/affaires), étant entendu que cette modification change également le prix du voyage.
5. Si le forfait comprend un vol spécial, le Voyageur ne peut modifier ce vol, tout en sachant que les horaires et le nom de la compagnie qui assurera effectivement le vol ne sont généralement pas connus au moment de la réservation.
6. Le Voyageur peut choisir les éventuels services optionnels et indiquer obligatoirement s'il souhaite souscrire à une assurance proposée par Travel & Joy, dont la notice de présentation est affichée dans la rubrique « Conditions Particulières de Vente ».
7. Tout choix de prestation supplémentaire par le Voyageur est automatiquement reporté dans la rubrique « Récapitulatif », figurant à droite de la page. Cette rubrique reprenant l'ensemble des éléments relatifs aux dates, au détail du produit ainsi que le prix total y correspondant, permet au Voyageur de vérifier le détail de sa réservation et de la modifier, s'il le souhaite ou de la valider ainsi. À ce stade du processus de réservation, le Voyageur peut renseigner son code avantage, s'il en dispose, pour afficher la réduction éventuellement applicable.
8. Si le Voyageur ne s'est pas identifié dès la page d'accueil du site, dans la rubrique « Mon espace », en cliquant à ce stade sur le bouton « Continuer », il accède à la page d'identification. Après l'identification, le Voyageur est invité à renseigner les éléments

demandés relatifs à tous les passagers. Le Voyageur est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure des éléments de sa réservation donnera lieu à facturation des frais de modification ou d'annulation, conformément aux modalités de l'article 18 ci-après.

9. Le Voyageur accède à la page de récapitulatif reprenant à nouveau l'ensemble des détails relatifs à la réservation, lui permettant de les vérifier, valider ou modifier.
10. Le Voyageur valide sa réservation, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions de Vente, en cochant la case « Je déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales et Particulières de vente, ainsi que des termes et conditions relatifs aux informations importantes et spécifiques de mon voyage et je les accepte ».
11. Le Voyageur reçoit une confirmation de réservation par courrier électronique, ainsi que la facture correspondante. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation constituent l'accord conclu entre le Voyageur et Travel & Joy.

Le processus de réservation par téléphone est le suivant :

1. Le Voyageur échange avec un téléconseiller et une proposition lui est faite par téléphone, reprenant l'ensemble des éléments relatifs aux dates, au détail du produit ainsi que le prix total y correspondant, permettant au Voyageur de vérifier le détail de sa réservation et de la modifier.
2. Si plusieurs vols réguliers sont possibles, le téléconseiller propose au Voyageur des alternatives au vol sélectionné par défaut. Le Voyageur peut accepter cette proposition, étant entendu que cette modification change également le prix du voyage.
3. Si le forfait comprend un vol spécial, le Voyageur ne peut modifier ce vol, tout en sachant que les horaires et le nom de la compagnie qui assurera effectivement le vol ne sont généralement pas connus au moment de la réservation.
4. Le Voyageur peut choisir les éventuels services optionnels et indiquer obligatoirement au téléconseiller s'il souhaite souscrire à une assurance proposée par Travel & Joy.
5. Après la conversation téléphonique avec le téléconseiller, le Voyageur reçoit un courrier électronique récapitulant la proposition convenue par téléphone, les Conditions Générales et Particulières de Vente, ainsi qu'un document avec la fiche descriptive du produit .
6. Le Voyageur est invité à vérifier tous les détails de la proposition et doit s'assurer que toutes les informations y figurant sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure des éléments de sa réservation donnera lieu à facturation des frais de modification ou d'annulation, conformément aux modalités de l'article 18 ci-après.
7. Si la proposition comprend un vol spécial, elle est valable maximum trois (3) heures à compter de l'envoi de l'email et, dans tous les cas, jusqu' à 18h le jour même. Si la proposition comprend au moins un vol régulier, conformément à l'article 2 des présentes Conditions particulières de Vente, le prix et la disponibilité ne peuvent être garantis ; en cas de changement de disponibilité et/ou du prix de ce type de produit, Travel & Joy peut renvoyer au Voyageur une proposition réactualisée dont la validité ne peut dépasser le temps raisonnablement nécessaire pour la vérification des éléments y figurant et pour la finalisation de la réservation.
8. Si le Voyageur souhaite valider la réservation, il est invité à rappeler le téléconseiller ou lui envoyer un mail pour lui en faire part. Le téléconseiller finalise le contrat selon les conditions convenues et envoie un courrier électronique de confirmation au Voyageur, avec la facture correspondante, l'invitant à cliquer sur un lien menant à son espace personnel afin d'y procéder au paiement de l'acompte, après avoir revalidé le contrat et les présentes Conditions Particulières de Vente. Le Voyageur est réputé avoir pris connaissance et accepté sans réserve les dispositions des Conditions Particulières de Vente et les informations figurant dans la fiche descriptive du produit acheté.

9. Le Voyageur reçoit son contrat par courrier électronique. Les informations figurant dans ce contrat constituent l'accord conclu entre le Voyageur et Travel & Joy.

3.3. Frais d'inscription

Les inscriptions en ligne (sur le Site) ne font l'objet d'aucun frais d'inscription. En revanche, les inscriptions par téléphone peuvent faire l'objet de frais d'inscription dont le montant sera, le cas échéant, communiqué au Voyageur avant la réservation.

3.4. Paiement

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque produit, le Voyageur doit verser au moment de l'inscription une somme égale à 30 % du prix du voyage. Payement de 40% du prix de voyage à 60 jours avant la date de départ. Sauf disposition contraire des conditions particulières, le paiement du solde intervient au plus tard 30 jours avant la date de départ.
Le client peut régler son achat par carte bancaire, chèque (à l'exception d'un achat à moins de 30 jours du départ, uniquement par virement ou carte bancaire) ou virement (à l'exception d'un achat à moins de 7 jours du départ, uniquement par carte bancaire).
Le Voyageur n'ayant pas versé la somme à la date convenue de chaque échéance est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir d'une annulation sans frais et devra s'acquitter des frais d'annulation figurant en article 18 des présentes Conditions.
Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix du voyage est exigé lors de l'inscription.

3.5. Demandes particulières du Voyageur

Le Voyageur peut adresser à l'organisateur une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier concernant son voyage, son séjour ou son transport : repas spécial, personne handicapée ou à mobilité réduite, enfant et bébé etc. et sa demande sera traitée au cas par cas et peut générer des frais qui seront communiqués au Voyageur avant validation de sa demande ; la demande ne sera validée qu'après confirmation et acceptation par Travel & Joy SAS et/ou le transporteur aérien.
Toute demande d'assistance doit impérativement être signalée à Travel & Joy (handicap, grand âge, maladie, forte corpulence etc.) avant l'achat et l'émission des billets de transport et au plus tard 72h avant le départ.

4. DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage s'entend en nombre de jours depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour et en nombre de nuitées dans l'hébergement. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit et que la première et/ou la dernière journée soit entièrement consacrée au transport, en fonction des horaires de la compagnie aérienne.
Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/ correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour de votre retour ou le lendemain, notamment pour les vols spéciaux ou low cost qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol.

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 10h et au plus tard à 12 h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 14 ou 15 h le jour d'arrivée.

5. TRANSPORT AÉRIEN

Les horaires, les types de transport et l'identité du transporteur susceptible d'assurer les vols sont définis dans l'offre préalable au moment de son établissement. Ils sont donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications.

En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Travel & Joy SAS s'engage à vous communiquer, dès que nous en aurons connaissance et jusqu'au jour du départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens. La liste des compagnies aériennes interdites dans l'Union Européenne peut être consultée sur le site officiel de l'Union Européenne, sur la page suivante https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément. Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places.

Dans le cadre d'un circuit, si le Voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, un supplément pour le transfert différé lui sera facturé, dont le montant peut varier en fonction des horaires d'arrivée et/ou départ du vol choisi. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du vol retour initialement réservé pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de cet autre vol au tarif officiel.

La mention « vol direct » signifie le trajet sans changement d'appareil, mais n'écarte pas la possibilité d'une ou plusieurs escales effectuées au cours du voyage par ce même avion.

Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) : sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrons être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Lorsque le vol international ou les vols pré/post-acheminement ont été achetés directement par le Voyageur, Travel & Joy SAS décline toute responsabilité en cas de retard ou annulation ayant des conséquences sur l'exécution du voyage objet du contrat.

Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (*code share*) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et la notoriété comparables.

Le Voyageur est invité à se conformer aux horaires mentionnés sur les documents de voyage et de prendre en compte le temps d'attente nécessaire pour les formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur les documents de voyage entrainera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

Dans tous les cas, le Voyageur est invité à consulter régulièrement sa boite email avant son départ afin de prendre connaissance des horaires définitifs de ses vols ou des éventuelles modifications des plans de vol, et d'imprimer sa convocation, même s'il a déjà reçu ses documents de voyage par ailleurs.

Emission de CO2 : Pour connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours du trajet en avion, le Voyageur peut se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/

6. VENTE D'UN TARIF AÉRIEN À CONDITIONS RESTRICTIVES

Dans le cadre d'une réservation de vol, si le Voyageur opte pour un tarif aérien à conditions de validité restrictives (tarif public ou offres promotionnelles), il se verra confirmer ce choix au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat/facture.
Certains tarifs aériens n'incluent pas des frais de bagage en soute ; si le Voyageur opte pour ce tarif, ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture ; dans ce cas, tout éventuel supplément lié à la prise en charge de bagage en soute sera à la charge exclusive du Voyageur, directement auprès du transporteur, au moment de l'enregistrement. Toute annulation d'un dossier contenant un tarif aérien à conditions de validité restrictives fera l'objet de frais d'annulation annoncés au moment de l'établissement de l'offre préalable et/ou de l'inscription.

7. REMBOURSEMENT DES TAXES AERIENNES

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours. Les frais d'annulation appliqués intègrent le remboursement des taxes et redevances aériennes d'embarquement.

8. PRÉ ET POST-ACHEMINEMENT

Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires et/ou en autocar vers Paris ou autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les conditions précises mentionnées dans l'offre précontractuelle, en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du Voyageur.
La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur.
Pour les départs des villes de province, la connexion entre le pré/post acheminement intégré dans le forfait de base et le vol vers/depuis la destination finale existe au moment de l'établissement de l'offre préalable. Si au moment de la réservation, la connexion n'existe plus ou oblige le Voyageur de passer une nuit dans la ville de connexion entre deux vols, cette nuit serait à la charge du Voyageur.

9. CHAMBRES ET CABINES

Les chambres et cabines individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et proposées généralement en nombre limité.
Pour les personnes qui désirent partager une chambre ou une cabine double avec un autre participant, nous attirons votre attention sur le fait qu'il est très difficile de trouver un compagnon de chambre. Un supplément chambre individuelle est facturé à l'inscription et est remboursé ultérieurement si une autre personne est susceptible de partager une chambre double.
Pour les croisières en Égypte, Travel & Joy SAS donne la possibilité de réserver selon le plan du bateau, un pont spécifique, voire une cabine spécifique, moyennant un supplément. En cas de changement du bateau indépendant de notre volonté, même si tous les efforts seront employés pour attribuer une cabine ayant une localisation semblable, un changement de cabine/pont initialement réservés reste possible. Le supplément initialement appliqué serait dans ce cas entièrement remboursé, mais aucun dédommagement ne serait dû.
Dans les hôtels ou bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) ; l'espace s'en trouve donc réduit.
Lorsque la chambre est équipée de deux lits doubles, la réservation d'une chambre triple ou quadruple implique de partager les lits existants.

10. VUE MER

En fonction de la configuration de l'hôtel et de la végétation environnante, les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer.
Seule l'appellation « Vue mer » offre cette garantie.

11. BATEAUX

Tous nos bateaux de croisière sur le Nil font partie de la même flotte, ils sont construits et gérés selon les mêmes cahiers de charges et sont classés 5* supérieur (M/S Princess Sarah I et M/S Princess Sarah II) et 5* luxe (Concerto et Concerto II). Lors de l'inscription, le Voyageur est informé du nom du bateau à bord duquel son voyage aura lieu. Si dans de rares occasions et pour des raisons indépendantes de notre volonté, le bateau désigné n'est pas en mesure d'assurer la navigation, le Voyageur sera accueilli à bord du bateau de même niveau de prestation de la même flotte (dit « sister-ship »). Dans le cas où le Voyageur sera accueilli à bord du bateau de la même flotte mais de catégorie supérieure, ce sur-classement lui sera offert.

12. REPAS

– L'appellation « pension complète » comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.
– L'appellation « demi-pension » comprend le logement, le petit déjeuner et le dîner.
Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et l'hôtel de séjour/circuit/croisière.
En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondent un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ l'après-midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. Dans le cadre

d'un circuit/croisière, si le Voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, son arrivée à destination peut se faire après le premier repas ou son départ avant le dernier repas du programme prévu. S'agissant d'un programme pour les Voyageurs individuels regroupés, l'organisateur ne pourra dans ce cas assurer les repas différés.

En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An. Malgré ce supplément, ces repas ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en Europe.

13. ASSISTANCE À DESTINATION

Pour le bon déroulement de votre voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité à signaler dans les meilleurs délais sur place, vous bénéficiez à destination d'une assistance 7 jours/7 et 24 h/24, aux coordonnées du contact précisé sur votre contrat de voyage et rappelé dans vos documents de voyage.

14. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas – y compris les délais approximatifs d'obtention- et des renseignements sur les formalités sanitaires sont communiqués au Voyageur dans la fiche descriptive du produit figurant sur le site et lors de l'offre personnalisée, d'après les informations disponibles auprès des autorités du pays de destination.
En aucun cas, Travel & Joy SAS ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Voyageurs qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.
Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un Voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que Travel & Joy SAS ne rembourse ni ne remplace la prestation.
Liens utiles :
Ministère des Affaires Etrangères – conseil aux Voyageurs : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-Voyageurs/
Institut Pasteur – recommandations par pays : http://www.pasteur.fr/fr/map

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité, résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site https://www.service-public.fr/particuliers/vos droits/ F1359

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :
• Le passeport du mineur • Le formulaire signé par l'un des parents titulaire de l'autorité parentale
• La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante.

Attention : si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sera exigée, sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas

15. RESPONSABILITÉ

Travel & Joy SAS est responsable de plein droit à l'égard du Voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, évènements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.
En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme s'appliqueront ; à défaut et sauf préjudice corporels ou dommage intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.
En vertu de l'article L. 211-17-VI du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.
La responsabilité de Travel & Joy SAS ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestations achetées à l'initiative du Voyageur et hors contrat de voyage.
Travel & Joy SAS dispose d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie Hiscox.

16. RÉCLAMATIONS

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.
Toute défaillance constatée par le Voyageur dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, en fonction des circonstances et dans les meilleurs délais, faire l'objet d'un signalement de la part du Voyageur auprès du point de contact fourni, représentants ou agents locaux.
Toute réclamation postérieure au voyage doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par l'intermédiaire de l'agence ayant vendu les prestations, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la

profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, si le voyage a été vendu par l'intermédiaire d'une agence de voyage, la réponse à la réclamation sera apportée également par l'intermédiaire de l'agence.

Après avoir saisi le service Relations Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel . Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil :
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

17. CESSION DU CONTRAT

Le Voyageur peut céder son contrat à un tiers.

Le Voyageur doit impérativement informer Travel & Joy SAS de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. En revanche, le Voyageur ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais énumérés à l'article 18 des présentes Conditions de Vente ou qui vous seront communiqués au moment de l'établissement de l'offre préalable.

18. DES FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Sauf si des conditions particulières de modification et/ou d'annulation sont précisées dans l'offre préalable et/ou dans le contrat de voyage, basées sur nos frais réels justifiés, les frais d'annulation et/ou de modification suivants seront appliqués, en fonction des prestations choisies et des dates de départs et/ou de réservation et/ou d'annulation/modification.

Égypte :

- Dès l'inscription et jusqu'à 14 jours avant le départ : 150€ par personne
- Moins de 14 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage

Autres destinations :

- Dès l'inscription et jusqu'à 31 jours avant le départ : 150€ par personne
- De 30 à 14 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage
- Moins de 14 jours avant le départ : 95% du montant total du voyage

Toutes destinations, si le forfait inclut un vol à conditions restrictives :

- Dès l'inscription et jusqu'à 14 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage
- Moins de 14 jours avant le départ : 95% du montant total du voyage

A ce barème s'ajoutent les frais de traitement de l'annulation de 100€ par personne, étant entendu que la somme des frais d'annulation et des frais de traitement de l'annulation ne peut dépasser le montant total du voyage.

En cas d'annulation ou de modification, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de service ne sont pas remboursables.

19. DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la législation en vigueur, le Voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles que Travel & Joy SAS peut être amené à recueillir pour l'exécution du contrat, ainsi que d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Travel & Joy SAS informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse : www.bloctel.gouv.fr.